

# 欧坊进入“国际设计”新时代

## ——上海设计龙头欧坊国际“设计”无上企业境界



### 人物档案

- 郭锡军总经理现任:**
- 上海市装饰装修行业协会常务理事
  - 长宁区青联委员
  - 长宁区工商联执委
  - 2004年普陀区“十大杰出青年”
  - 2005年—2007年上海市装饰装修行业十大优秀企业家
  - 2005年上海市装饰装修行业立功竞赛记个人称号等荣誉
  - 2006年“第七届长宁十大杰出青年”提名奖
  - 2008年被授予“改革开放三十年全国住宅装饰装修行业杰出贡献人物”称号

一处20000多平米的功能齐全的大型文化产业基地正常运行；一套名闻遐迩的“9A金钻服务系统”全面升级版启动；一个上海西区规模超大、软硬件设施超全的“装潢1号”服务体验中心即将开业；一件“魔幻厨房全新空间置换”推广方案就要实施……已入寒冬的上海装潢行业，竟然还有家装企业具有如此非凡活力？这到底是哪家公司呢？

——就让我们带着强烈的好奇心，走进欧坊国际设计一同探个究竟吧！

### 踏实：低头拉车抬头看路 实力做居行业枝头

2011年11月19日，上海装潢三巨头、上海市名牌企业、上海家装十强、全国百强企业、上海市五星级家装企业欧坊国际设计，以仅有一家真正意义上的参展搭建风格惊艳亮相全场，代表上海家装行业向广大消费者充分展示了行业真正的品牌形象和服务特色。

长期以来，欧坊国际设计在坚持“低头拉车”确保工程决无发包、努力提供优质装潢服务的同时，也“抬头看路”把握市场需求和行业未来发展大方向，尽心尽力地展示行业应有形象。如花费数千万元巨资兴建20000平米大型生态装潢、家居复合型文化产业园区，乃上海仅有几家大品牌拥有，集团旗下还兴建大型配货中心、板式家具厂和贝思德橱柜、思迈尔移门厂等实体机构，率先在业内创立了集“产销研”于一体的环保建材“生产、物流、安装”一站式配送服务体系，使得欧坊的综合实力傲居行业枝头，其发展速度堪称独一无二。

### 坚实：从“9S蓝钻”向“9A金钻”升华

欧坊为满足中高端客户需求，在原有的“6S蓝钻工程”基础上，升级而成“9S蓝钻工程管理体系”，该体系通过“变琐碎为规范”“变分散为集中”“变麻烦为科学”“变

随机为有序”的国际化思维，让几何级信息数据有机地转化为提高管理效率、实现信息共享的好帮手，使“规范”“严谨”“便捷”“放心”“满意”等，得以多方位地体现。“9S蓝钻工程管理体系”还借助VI视觉系统，把“工地品质关键词”运用于在建工地全过程：如“给入户门穿上防护衣”——提示入户门不得摩擦；“开门施工”——随时接受业主监督；“成品保护膜”——让成品免受“伤害”；“现场杜绝明火”——防患于未然，安全随时在心；“绿色建材、生态施工”——避免交叉“污染”……

随着龙年临近，欧坊已在酝酿于2012年把“9S蓝钻工程管理体系”向“9A金钻管理体系”升级——通过与国际管理软件开发公司合作，引入ERP等高级智能化数据与信息处理和管理系统，对饰前、饰中、饰后的每一个实施细节提供实时监控，将管理延伸到客户终端，全面实行“服务一体化”运作。“9A金钻管理体系”一旦运行，对装潢客户而言，意味着所有的服务流程都清除了人为的阻碍，沟通需求、监控装潢、责任追究……变得非常简单易行。客户只需通过家用电脑进入指定的管理终端，就可清清楚楚地掌握已经进行和正在进行的装潢动态。

### 扎实：“装潢1号”服务体验中心 震撼登场就在眼前

纵观欧坊十多年发展历程，无不与一个“实”字相关！每走一步，都显得不焦不躁，稳扎稳打，实实在在。于近期成立即将开业的上海市西区规模最大的“装潢1号”服务体验中心，就是一个明证。

该“中心”针对长宁区外籍人士、成功人士群体以及高端别墅客户和工装客户的特殊需求，聚焦于全方位的贵宾式服务体验，全部引入高档软硬件办公配置，服务功能上以打造“高端服务附加值”为主导，在服务理念和经营理念上，与国际最新的“满足客户心

智体验”营销思想接轨，让客户从进门伊始就能感受到心灵激荡，从而通过精心研发的服务流程、适需完美对接的差异化导购系统以及文化产业园区的配套支持，产生强烈的心智体验和情感共鸣，转而成为欧坊品牌的忠实拥护者。

与投入近千万的“装潢1号”服务体验中心同步进行的，还有欧坊花巨资引进了海外设计专家组和海归设计师团队加盟，以期将国外最先进的设计理念、智能化装潢工艺、传世装潢产品、王公贵族软装配饰等，与国内一流的设计领域对接。

可以预见，“装潢1号服务体验中心”将依托大型文化产业园，在拉升欧坊品牌的同时，将围绕服务终端的系统建设，引向规模化、专业化、标准化。

### 务实：“魔幻厨房”置换 缔造无限奇迹

目前，欧坊正在积极酝酿“2012魔幻厨房新空间置换大行动”方案——借助旗下贝思德橱柜厂及瓷磚、卫浴建材战略联盟等先天优势和实力，为有需求的业主提供“厨房整体空间换新”服务，而且不同规格的套餐报价，非常贴近客户的心理价位。欧坊具备如此魄力，完全是立足于“客户”角度，通过最有价值的服务提升性价比，把整体服务水平、服务意识提升到一个新格局、新境界。

欧坊总经理郭锡军认为：用心服务别人，同时获得支持和合作的回报，实现多方共赢，已是市场对服务行业最起码的要求；从家装层面来说，外部最直接的客户是家装业主，他们的要求，企业必须全力以赴地满足；从内部来讲，员工的要求，就是所有管理层的职责所在。郭总一针见血地指出：拒绝客户，是无知；拒绝员工，是失职。

“服务客户，没有借口！”这是欧坊国际设计2011年通过对500多位老客户电话回访、新客户满意度问卷调查、员工与下游供应商座谈会及合理化建议搜集的基础上推出的“服务十金律”中的首条格言！“服务十金律”主动打破家装行业长期的陈旧观念，首度将服务对象延伸到业主、物业、建材商以及各个操作流程的服务人员，目的在于“创造真诚、快乐与放心的合作环境，促进每个环节的服务细节做得更好、更实在、更专业。”

### 忠实：立足长宁共创“和谐” 扛着责任往前奔

欧坊长期立足长宁仙霞向全市、长三角地区辐射，已然成为社区的一份子。自公司成立之日起，欧坊就随着成长的步伐逐年加大对社区公共活动的支持和公益性服务力度，为长宁区、仙霞街道的发展尽最大力量。其中仅欧坊总经理郭锡军个人即先后与困难家庭、社区党员签订帮困认领书，慰问社区独居和重病卧床老人，资助生活困难子女就学，累计无偿捐款超过二十余万元。欧坊还与仙霞路街道携手合作共建社区，捐赠献演艺术

联欢，赞助支持乒乓球交流赛等，让社区了解企业，也让企业融入社区，共创和谐社会，被命名为上海市长宁区文明单位。

2007年欧坊公司建立员工团组织，成为社区“第二房管所”，先后为众多遇上装潢后困难的社区居民解决难题。欧坊作为长宁区两新组织企业，长期与某一居委会共同承担扶贫帮困等工作，与仙二居委会的困难病重居民结对资助等，并于近日实施“三个一百”捐助行动，利用企业的专业优势，出工出力，将和谐社区创建工作落实到位。

### 诚实：“诚实工程”无止境 一切让客户“真满意”

上海家装行业自2003年开展规范服务达标活动以来，社会满意度不断上升，近年在本地40个窗口行业中排名第32位。在上海市家庭装饰行业规范服务达标表彰大会上，2011年度家装行业公众满意度测评中获得“总体满意度”前十的企业出炉，欧坊榜上有名。

郭锡军总经理常说：“产品无国界、服务无止境”，“业主说好才是真好！业主满意才是真满意！”并将之称为“诚实工程”，还将“诚实”二字贯穿于公司的各项工作中。

为了让业主“真满意”，欧坊不惜加大在售后服务上的人财物投入。将党支部定位为“客户服务中心”，以更方便、更快捷的方式解决投诉问题。总经理郭锡军深知客户意见的重要性，特别通过党支部这个特殊的机构作为受理客户投诉中心，是真诚地将客户放在了至高无上的位置。

随着国家房地产调控政策的威力显现，装饰装修行业也面临着连带的市场压力。在这样一个市场环境下，欧坊却反其道而行之，通过不断加强企业内部管理、提升9A金钻工程营销、创新高附加值差异化服务、强化客户回头率等“内功”，打造“让标准成为习惯，让习惯成为标准”的企业文化，使欧坊品牌影响力逐年上升，仅回头客的业绩总量就占到了公司总产值20%左右，成为上海家装行业一道永不消失的美丽风景。

文/富木润城

装潢咨询：800-820-2389

官方网站：www.oufang.com



▲酒香不怕巷子深，国外客户也慕名到欧坊洽谈装修业务

新浪微博:欧坊国际设计  
weibo.com/oufangzhuanghuang  
腾讯微博:欧坊设计  
t.qq.com/oufangsheji

公交线路: 57, 925, 925B, 936, 931, 709, 748, 806, 938, 836, 827, 158, 69等  
地铁路线: 10号线“伊犁路站”, 出站步行约8分钟  
2号线“娄山关路站”  
3/4号线“延安西路站”, 出站步行约15分钟  
自驾车行车指南: 兴义路口设有停车场提供免费停车  
驾车车主路线一: 延安西路高架由西向东至娄山关路  
下车口下车由南向北进入世贸商城展馆  
驾车车主路线二: 虹桥路由西往东方向至延安西路路口  
到娄山关路左转, 至兴义路右转

别墅(复式)公寓(婚房)二手房(样板房)商业空间(整体施工)  
设计(卫浴|瓷砖|地板|橱柜|辅材|中央空调|地暖|水处理|家庭影音|智能安防|软装摆设|园林景观)

■ 2012年1月1-3日 ■ 地点: 上海世博商城展览馆1F  
(9:00-17:00) 正门: 长宁区兴义路99号(近古北路)

"Issey Miyake" 2012' Shanghai International decoration Photo Exhibition

## 2012上海装潢实景展

30000m<sup>2</sup>实景规模2012年度装潢界精品大展

上海众多知名企业参展  
补贴力度大

给你好看  
八大主题展区 精彩纷呈